

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	NPO法人ヒューマン・ネットワーク
所 在 地	千葉県船橋市丸山2-10-15
評価実施期間	平成22年11月25日～平成23年1月31日

2 評価対象事業者

名 称	株式会社生活サポートクラブ	種別： 福祉用具貸与
代表者氏名	池田 徹	定員（利用者人数）： 682 名
所 在 地	千葉県千葉市美浜区中瀬1-7-1 TEL 043-310-0510	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◆ 特に評価の高い点

●利用者目線での迅速・的確・丁寧な対応

電話は24時間対応、なおかつ必要に応じ即日対応を行ってきており、常に利用者の目線に立ち、利用者の困っている状態を長引かせないように取り組んでいる。1ヶ月に1回のペースで行われる勉強会や社内研修は、福祉用具に精通するのみならず、利用者にとっての最適な用具の紹介へとつながっている。利用者に用具を持参するときにも複数を持参し、利用者に最適な用具を選択していただけるようにしている。訪問の都度行われている使用方法の説明は、事故とにならないための注意喚起となり事故予防にもなっている。訪問前後のケアマネージャーへの報告も丁寧に実施しており、良く連携が取れている。困った時にはすぐに連絡をとりやすいよう、用具に担当者の携帯電話番号を備え付けている。利用開始から1週間後のモニタリング、また訪問毎の使用説明の確認やメンテナンスなども良く行き届いている。利用者アンケートの満足度の高さは、利用者目線でのこのような「迅速・的確・丁寧」な日々の対応の証と思われる。

●人材育成と働き甲斐のある職場環境作り

管理者自らが率先して活動し、問題意識を常に共有しながら、人材の育成に努め、着実に人材育成の成果を上げている。利用者1人1人に対して迅速・的確・丁寧に業務を行っていくために必要なカーナビ・iPadの導入や土曜輪番制等、社員からの要望に即対応している。外部研修の補助制度もあり社員のスキルアップに繋げる等社員のモチベーションを高め、働き甲斐のある職場環境作りを行っている。「御蔭で元気になったよ・立って歩けるようになったよ」等の「利用者の感謝の声を聞くことが一番ですよ！」との社員の言葉に良く表れている。

●福祉サービスで地域社会への貢献を目指した中期計画の策定

・わが社独自の「価値」と「優位性」の獲得・全社員がリーダーに・生活クラブグループの中で、わが社の役割を果たすとの3カ年の具体的な方向性を打ち出し、2011年には、ショールームを備えた本社移転も決定しており、多機能的な施設として「トータルな福祉サービスで地域社会に貢献します」との社は実現を目指した具体的な中期計画が策定されている。

◆ 特に改善を求められる点

●業務の標準化

管理者を中心に、社員と共に着実に業績を拡大してきた過程で培ってきた多くの福祉用具業務のノウハウを整理し標準化を図り、明文化して、福祉用具業界に提言できるOnly Oneを目指し、生活サポートクラブの存在感をますます高めていかれることを期待したい。

●独自の「価値」と「優位性」獲得への取り組み

利用者アンケート等で頂いた評価の高い項目・多少低めであった項目などやご意見を十分分析検討し、日々の営業活動の成果に反映させる指標となるような具体的なチェックポイントを作成すると共に、活動プロセスを定期的に把握する仕組みを作るなど「独自の価値と優位性獲得」実現への取り組みを更に進めていかれることが望まれる。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

今回、受審を行わせて頂いたことで改めて全業務の再点検が出来ました。
ご指摘頂いた点、又、利用者様アンケートで頂いたご意見を今後の改善点として、業務の質の向上を計っていきたいと考えます。
また、今後3ヶ年の中期計画を基に1年1年計画通り実施していけるよう、日々業務に邁進していきたいと考えます。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

高齢の方や障害をおもちの方が安心して、自立した生活を行えるようにサポートし、トータルな福祉サービスの提供を行うことで地域に貢献していきます。また利用者1人1人に対して迅速・的確・丁寧をモットーに業務を行っていきます。
事業内容につきましては、介護保険に係わるサービス事業（福祉用具レンタル・販売・住宅改修）を中心にリハビリ・福祉機器・ユニバーサルデザイン商品の販売事業・また誰もが自分らしくありのままに過ごす生活を応援・サポートする高齢者向け賃貸住宅「サポートハウス光が丘」の運営事業を進めていきます。
又、2011年7月千葉市稲毛区園生において、ショールームも備えての事業所開設を予定しています。その拠点には、社会福祉法人生活クラブの高齢者専用賃貸住宅・ショートステイ・診療所・訪問看護・居宅介護支援センター、訪問介護、ディサービスの事業所があり、生活クラブ生活協同組合の店舗も併設された多機能拠点です。その総合力をもって、地域に貢献していきます。更に今後は、地域の方々と御一緒に地域に根ざしながら、千葉県全体で様々な利用者様のお役に立てるよう頑張っ業務を行っていきたいと考えております。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6 分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I	●社会的使命と基本方針の共有と実現へ向けた行動 高齢者や障害のある利用者・家族と明るく元気に会話をし、思いや要望を良くお聞きし、どこまでも利用者の目線で、「迅速・的確・丁寧」に対応することを徹底している。利用者、ケアマネジャーの信頼に応えるため、携帯電話・iPadを活用し、相談案件には24時間即日対応できるようにしている。幅広い製品知識など福祉用具の専門知識習得を重視し、又、個々の事例の検討や情報の共有のため、毎日の夕刻ミーティングで、チームとしての一体感を高めるようにしている。老いても障害があっても、誰もが自分らしく自立して地域で暮らせるよう、福祉用具のプロフェッショナルとして、社会的使命・基本方針を実現するための具体的な話し合いが毎日のように行われている。 ●信頼を高める為の行動の徹底 管理者は、自らの体験に基づき「利用者目線で仕事をするところこそが、利用者・家族、ひいてはケアマネジャーの信頼を高めることに繋がる」との信念を持っている。利用者のお話・思いや要望を良く聴き、提供時には数種類の用具を用意し、満足されるまで、毎日でも訪問し、最適な福祉用具を提供するよう指導している。管理者自らが率先して行動し、問題意識を常に共有しながら、社員の指導に当たっており、社員にも良く浸透している。これらの行動が徹底されていることは、利用者調査で利用者の96%が満足との回答にも表れており、ケアマネジャーからも厚い信頼を得ている礎でもある。
II	●堅実な人材の確保と育成 管理者が、一人で福祉用具事業を立ち上げ、千葉県のほぼ全域を担当していた。利用者の拡大に伴って、一人又一人と増員してきた。新任者を自らの体験に基づき3ヶ月手塩にかけて育て、管理者担当エリアを分担してきた。採用時に「背負って立てる人、ガンバレ人」を厳しく選別し、昨年も1名増員、来年も1名増員予定とのことであり、業績に見合った堅実な人材の確保がなされている。管理者自らが率先して自らの体験に基づいて直に地に着いた指導をすることにより、着実に人材育成の成果を上げている。この優れた育成方法により、全社員をリーダーにすること・次の管理者を育成することが、次の目標とのことである。 ●働き甲斐のある職場環境作り 利用者1人1人に対して迅速・的確・丁寧に業務を行っていくために必要なカーナビ・iPadの導入や土曜輪番制等、社員からの要望に即対応している。特にiPadの導入は、利用者に動画で使用方法等をその場で目で見えて頂くことが出来るので大変好評である。社内研修と共に社外の研修への補助もあり、今後の個別援助計画作成等へ向け、スキルアップへの大きな励みとなっている。「御蔭で元気になったよ・立って歩けるようになったよ」等の「利用者の感謝の声を聞くことが一番ですよ」との社員の言葉が働き甲斐のある職場づくりがなされていることの証である。今後人員増に伴い1エリア2人体制へ移行するとのことであり、社員の精神的負担の軽減等、就業環境の更なる向上へ繋げることが期待される。
福祉サービスの基本方針と組織	
組織の運営管理	

【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I 介護サービスの内容に関する事項	●的確で迅速な利用者支援 電話は24時間対応、なおかつ必要に応じ即日対応を行ってきており、利用者の困っている状態を長引かせないよう取り組まれている。1ヶ月に1回のペースで行われる福祉用具メーカーを呼んでの勉強会や社内研修は、福祉用具に精通するのみならず、利用者にとっての最適な用具の紹介へとつながっている。利用者に用具を持参するときにも複数（概ね3つ）を持参することで、利用者に最適な用具を選択していただける状況となるよう努力している。レンタル契約前のデモ品使用により、安心してレンタル契約へと移行している。利用者の評判も良い。 ●利用者・家族と介護支援専門員への誠実な対応 訪問の都度行われている使用方法の説明は、事故とならないための注意喚起となり事故予防にもなっている。訪問後のケアマネジャーへの報告により連携もとれている。福祉用具の搬入や搬出時間も利用者や家族の希望に添えるよう対応すると共に、困った時にはすぐに連絡をとりやすいよう用具には担当者の携帯電話番号を備え付けている。利用開始から1週間後のモニタリング、又訪問毎の使用説明の確認やメンテナンス等良く行き届いている。6ヵ月毎の訪問時には、利用者へハガキで知らせしてから電話すると共に、ケアマネジャーにも事前にFAXでモニタリング時期を知らせる等、利用者・家族だけではなく、ケアマネジャーに対しても丁寧に対応している。利用者アンケートの満足度の高さも、これら日々の積み重ねによるものであることを確認しました。 ●利用者のプライバシー保護の取り組み 日々の業務では、利用者・家族の尊厳に配慮され、搬入時に商品を近所に知らしめてしまうことのないよう配慮されています。会議においてもロールプレイングを取り入れ、プライバシー保護や声かけの工夫にも取り組んでいます。現在実施していることをマニュアル化し、研修等で再確認されることが望まれる。
II 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	●現場職員への環境整備 役割と権限を明確にし業務に取り組んでいます。新人職員へのOJTを含む研修計画が実施されており、現任の従業員も主任とは相談しやすい環境となっています。また、会議を通して現場従業員の声も良く吸い上げられており、働きやすい環境とするための整備（カーナビ・iPad導入、土曜日輪番制の採用など）も行われています。 ●細やかな情報収集と活用 新製品に対する回覧や勉強会もさることながら、地域の様々な情報の収集と活用を常に実施されています。今年度の利用者アンケートに対しても分析され、対応される予定となっています。幹部会議であっても、レジメは全従業員に公表され、情報の共有が行われています。 ●利用者アンケートの経営改善プロセスに反映させる取り組み 昨年は無作為による利用者アンケートを実施し、職員それぞれがアンケート内容を確認しました。今年度のアンケートに関しては現場の全従業員が出席する会議で議題にあがる予定となっています。全社員で議論し強みや弱点などの分析をするとともに、アンケート結果をフィードバックする等、経営改善に活かして頂くことを期待いたします。

福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・介護サービス）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	a
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a
		(2) 重要課題の明確化	6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	①質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
Ⅱ 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	②経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a
			13	②職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	b
			15	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名：株式会社 生活サポートクラブ

評価基準		評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織	項目 番号		
I-1 理念・基本方針			
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。			
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	1	a	㈱生活サポートクラブの社会的使命・理念は、『トータルな福祉サービスで地域社会に貢献します』と会社案内パンフレットやホームページに明示している。更に福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の目指す使命3項目を社内入口に大きく掲示している。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	基本方針は、株主総会で承認を受け、年次計画に明示すると共に、“㈱生活サポートクラブ事業の基本方針”として、具体的に実行していく3項目を社内入口にも大きく掲示してある。
I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。			
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	営業会議・対策会議・夕刻会議等の場で、理念や基本方針を具体化した内容で、話し合っている。特に「迅速・的確・丁寧」、「どこまで利用者目線で対応できるか」等を重点テーマとし、話し合っている。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	「生活サポートクラブの社会的使命と事業の基本方針」を記載した紙面を各利用者を訪問する時に必ず渡し、判り易く話し、周知をするようにしている。
I-2 計画の策定			
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
I-2-(1)-① 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	a	13期～15期中期計画で、「私たちが目指すべき今後3カ年の方向性」を・わが社独自の「価値」と「優位性」の獲得・全社員がリーダーに・生活クラブの中で、わが社の役割を果たそうと明確に打ち出し、2011年の本社移転、ショールームの新設など、従業員のモチベーションを高め、能力向上意欲を湧かせる具体的な計画が策定されている
I-2-(2) 重要課題の明確化			
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	レンタル事業を収益の柱に育成していくことを重要課題としている。福祉用具のプロフェッショナルの育成・営業部長を補佐できる経営管理職の育成・生活クラブのシェアを80%へ引きあげる等、計画達成のための課題を具体的に明確にしている。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(3)-① 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが協議する仕組みがある。	7	a	管理者自ら、現場で共に活動しており、毎日夕刻ミーティング等で、情報の共有を図っている。経営会議資料なども全て全社員に配布し、毎月の営業対策会議や営業会議等で、課題や方針については常に話し合い、決定していく仕組みが出来ている。

評価基準		評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-(1)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	福祉用具の専門家集団であることを常に自覚し、日々の活動（OJT）や研修（OFFJT）を通じて、福祉用具の専門的知識を習得し、福祉用具の個別援助計画を作成できるようにし、利用者やケアマネージャーに提案やサポートが出来るよう、管理者を先頭に常に質の向上に取り組んでいる。
I-3-(1)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	a	業績の拡大に伴い、昨年1名採用、来年も更に1名採用の予定があるとのことである。現在1エリア1名体制であるが、1エリア2名体制、土曜日輪番制等への移行を検討する等、業務の効率化と改善へ向けた取り組みが進行中である。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	担当エリア毎の市町村別人口の把握や利用者人数の把握や分析を行っている。社会福祉事業全般については、取締役会等で、議論を行い、年度計画等に反映させている。
II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	定例の経営会議や四半期開催の取締役会等で、経営状況の分析を行い、点検確認をし、課題を抽出している。現場の営業対策会議等で、これらの課題解決への話し合いを行い、解決策を見出し課題解決の遂行に向け取り組んでいる。
II-2 人材の確保・養成			
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
II-2-(1)-① 人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的にやっている。	12	a	MBO人事制度を採用し、客観的な人事管理が行われている。個人別目標の年度計画を各自が作成し、年2回の個人面接を実施している。業績の拡大に見合った着実な採用計画を立てている。特に新人担当者は手塩に掛けて指導育成し、管理者は次の管理者育成に尽力するなど、優れた人材育成方法と評価できる。
II-2-(1)-② 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	MBO評価制度で、各自の年度計画に基づき年2度職員評価を実施している。評価基準は行動評価表に基づき、計画達成・納得形成・課題発見・牽引力・営業力・信頼獲得・業務効率化・自発性等のプロセス加点項目を設け、給与に反映させている。評価結果は面接と文書で説明し納得度の高い評価となっている。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-(2)-① 事業所の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	b	利用者1人1人に対して迅速・的確・丁寧な業務を行っていくために必要なカーナビ・iPadの導入や土曜輪番制等、社員からの要望に即対応している。今後人員増に伴い1エリア2人体制へ移行することであり、社員の精神的負担の軽減等、就業環境の更なる向上へ繋げていくことを期待したい。
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	健康診断や慰労会の実施、スキルアップのための研修支援制度などもある。「御蔭で元気になったよ・立って歩けるようになったよ」等の「利用者の感謝の声を聞くことが一番ですよ」との発言を聞き、働き甲斐のある職場・楽しい職場こそが最大の福利厚生であり、生活サポートクラブの真髓かと思えた。

福祉サービス第三者評価項目（福祉用具貸与）の評価結果					評価 結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）			
Ⅰ．介護サービスの内容に関する事項	１．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1)	介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2)	利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	a
		3	(3)	利用者等の状態に応じた福祉用具の選定及び利用者等の同意の取得の状況	a
		4	(4)	利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の実施の状況	a
	２．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	5	(1)	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	a
		6	(2)	利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	a
		7	(3)	居宅への福祉用具の搬入及び搬出に関する利用者の要望への対応の状況	a
		8	(4)	福祉用具の適合状態等の質の確保のための取組の状況	a
		9	(5)	福祉用具の利用に関する説明及び同意の取得の状況	a
	３．相談、苦情等の対応のために講じている措置	10	(1)	相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	４．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	11	(1)	福祉用具の使用状況の確認のための取組の状況	a
		12	(2)	福祉用具の調整、交換等の取組の状況	a
	５．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	13	(1)	介護支援専門員等との連携の状況	a
Ⅱ．介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	１．適切な事業運営の確保のために講じている措置	14	(1)	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		15	(2)	計画的な事業運営のための取組の状況	a
		16	(3)	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	a
		17	(4)	介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	a
	２．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	18	(1)	事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		19	(2)	介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
		20	(3)	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	a
	３．安全管理及び衛生管理のために講じている措置	21	(1)	安全管理及び衛生管理のための取組の状況	a
	４．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	22	(1)	個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		23	(2)	介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	５．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	24	(1)	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	a
		25	(2)	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	b
		26	(3)	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名： 株式会社 生活サポートクラブ

評価基準		項目番号	評点	コメント
I. 介護サービスの内容に関する事項				
1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置				
(1)	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、同意を得ている。	1	a	利用者の判断能力に障害がみられる場合は、説明時に民生委員、ケアマネジャー、PTやヘルパーに立ち会ってもらい重要事項を説明し同意を得ている。また、遠方のご家族と日程調整を行い、再度説明を行うこともある。
(2)	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談するとともに、身体状況、介護状況及び生活環境の記録を管理している。	2	a	ご利用前に、利用者・家族と面談し、利用者の身体状況・生活環境、家族の介護状況等を確認し記録している。面談後、複数の福祉用具を持参して、利用者が最適な用具を選定できるよう取り組んでいる。
(3)	利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、福祉用具の選定理由について検討しており、福祉用具の必要性について、6月に1回以上、介護支援専門員と相談している。	3	a	半年に一度以上、ケアマネジャーと相談を行っている。利用者によっては毎月訪問になる方もいる。訪問の後には<モニタリング点検/報告シート>を使用し、ケアマネジャーに報告し、連携を取っている。
(4)	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布し、利用後に利用明細を交付している。	4	a	<福祉用具レンタルサービス契約書>の中に挿入した用具のレンタル料金表に明記し確認している。レンタル料金は銀行口座からの引き落としとなるが、事前に利用明細票を送付している。
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置				
(1)	認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	5	a	年に一度、必ず認知症に関する研修を行うとともに、認知症ケアについてのマニュアルを備えている。マニュアルは見直しが必要かどうかを常に検討している。
(2)	利用者のプライバシーの保護の取組みを図っている。	6	a	利用者宅に何が搬入されたか判ることのないよう、ダンボールの状態もしくは福祉用具を布で覆い搬入している。利用者のご家族に寄り添うように、お話を聞き、かける言葉にも配慮している。現在実施していることをマニュアル化し、研修等で再確認されることが望まれる。
(3)	利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出の日時について、利用者又はその家族の希望に応じる仕組みがあり、基準に基づいて、福祉用具の使用前点検を行っている。	7	a	カタログにレンタルの一連の流れを明記している。搬入と搬出の日時は利用者と家族の希望に添えるよう対応している。使用前点検は独自の<点検シート>により洗浄消毒実施日・担当者が確認できるようになっている。
(4)	利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行う仕組みがあり、機能している。	8	a	利用者の身体状況や環境を<記録表>に記入している。モニタリングの都度、<モニタリング点検/報告シート>を記入しケアマネジャーに報告している。福祉用具導入時にも説明とともに利用者の動作確認を行い、1週間後の訪問でも適合しているか再確認している。
(5)	福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付しており、併せて貸与時に、利用者実際に福祉用具を使用させながら、福祉用具の使用方法を説明している。	9	a	福祉用具レンタル契約時に取扱説明書をお渡しするとともに、福祉用具の使用方法、留意事項を説明している。福祉用具導入1週間後の訪問や、定期的なモニタリングの都度、利用者に実際に使用してもらいながら使用方法を再度説明するなど、丁寧な対応がなされている。

評価基準		頁	評点	コメント
3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置				
(1)	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、その対応結果を説明している。	10	a	重要事項説明書に相談・苦情等対応窓口、責任者が明記されている。ほとんどの利用者がデモ用具を使用してからの契約となるので、苦情内容は故障が大半を占めている。故障時にすぐ連絡がとれるよう、福祉用具に携帯電話番号入り名刺をセットしている。故障の内容によってはメーカーに対し原因の分析を依頼している。
4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置				
(1)	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	11	a	利用者のデモを使用してからの契約は、適正な福祉用具レンタルの導入に役立っている。福祉用具導入1週間後に訪問し、モニタリングを行っている。定期的または随時のモニタリングも行い、ケアマネジャーに報告している。
(2)	定期的に利用者の居宅を訪問し、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等を行い、介護支援専門員に使用状況の確認結果を報告している。	12	a	定期的な訪問により福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等を行っており、自社製品でないものにも対応している。モニタリング結果は、ケアマネジャーに書類で報告している。
5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携				
(1)	介護支援専門員に対し、定期的に、福祉用具の実施状況を報告し、連携を図っている。	13	a	定期的なモニタリング時期前には、ケアマネジャーにFAXでモニタリングに行く旨を報告し、利用者にはハガキでお伝えしてから電話をしている。モニタリングにはケアマネジャーが同席することも多く、同席できない場合にはモニタリング結果を書類で報告し連携を図っている。
Ⅱ. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項				
1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置				
(1)	従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	14	a	(株)生活サポートクラブ倫理規定があり、年に一度「介護保険法に基づく事業に関して、法や社内規定を守り、健全な営業活動と経営を進める」ための研修を行っている。
(2)	事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	15	a	経営・運営方針を記載した事業計画を毎年度策定している。計画は営業対策会議等での現場の声を色濃く反映した内容で作成されている。
(3)	事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	16	a	事業計画・財務内容は閲覧可能となっており、ご要望に応じていつでも閲覧できる。事業運営の透明性が、良く確保がされている。
(4)	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	17	a	営業対策会議等で、現場の従業者と幹部従業者が課題改善に向け取り組んでいる。ユニフォーム、土曜日輪番制などが提案され決定となっている。現場従業員へのiPadの導入は、利用者やケアマネジャーの疑問にすぐ対応できるので大変喜ばれている。

評価基準		項	評点	コメント
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置				
(1)	管理者及び福祉用具専門相談員の職務について、役割と権限を明確にしている。	18	a	管理者、主任及び福祉用具専門相談員の役割と権限について明記された職務権限規定があり、管理者の指導責任等も明記している。
(2)	サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するために、取り組んでいる。	19	a	製品に関する文書の回覧を行うとともに、毎日の夕刻ミーティングで情報の共有を図っている。又、月に1度、金曜日の夜にメーカーさんをよんでの製品説明などの研修を行っている。
(3)	従業者からの相談に対する対応する仕組み及び従業者に対し指導を実施する仕組みがあり、機能している。	20	a	新任の従業者に対する教育計画があり、実地指導、福祉用具の選定及び適合の指導を行っている。従業員からの相談は主任が担当となっており、現場従業員は事務所でも出先からでも主任に相談しやすい環境となっている。
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置				
(1)	事故発生時、非常災害時、衛生管理のための仕組み又はその再発・蔓延を防止するための仕組みがあり、機能している。	21	a	緊急時の連絡先は重要事項説明書に明記されているとともに、福祉用具に携帯電話番号が記載された名刺を備え付けている。「事故・クレームマニュアル」に沿って対応を行い、報告書を作成、回覧し再発を防いでいる。訪問の度ごとに行う使用方法の確認と説明により、利用者のご家族に対し、事故にならないよう注意を喚起している。衛生管理のための仕組みも整っている。
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置				
(1)	個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	22	a	利用者には福祉用具のレンタル契約時に「個人情報利用に関するご案内」を提供し説明している。個人情報保護への意識は高く、イニシャルでも個人の特定に至るのではと検討し、対応している。
(2)	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	23	a	「個人情報利用に関するご案内」にサービスに関する情報開示に速やかに対応することが明記されている。その通りの対応がなされている。
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置				
(1)	福祉用具貸与に従事する全ての現任の従業者（新任者を含む）を対象とする研修等を計画的に行っている。	24	a	計画にそって、新人の指導や、全従業員を対象とした勉強会や研修を行っている。製品に関することはメーカーに来てもらって勉強している。
(2)	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	25	b	昨年は無作為による利用者アンケートを実施し、職員夫々がアンケート内容を確認した。今年度のアンケートに関しては営業会議で議題にする予定となっている。全社員で議論し、強みや弱点などの分析をするとともに、アンケート結果をフィードバックする等、経営改善に活かして頂くことを期待いたします。
(3)	サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	26	a	マニュアル類は良く整備され、活用されている。毎年6月の経営会議において、各規定、マニュアル類の見直しを検討し、一部マニュアルの見直しや、規定の内容修正が行われている。